

This Page Is Inserted by IFW Operations  
and is not a part of the Official Record

## BEST AVAILABLE IMAGES

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.

**As rescanning documents *will not* correct images,  
please do not report the images to the  
Image Problems Mailbox.**

*#8/ Prior Art Doc.*  
*TMC BCK 8-9-01*  
Docket No. 1086.1140/JDH

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of: )  
Shinichi SAZAWA, et al. )  
Serial No.: To be assigned ) Group Art Unit: Unassigned  
Filed: February 20, 2001 ) Examiner: Unassigned

J1036 U.S. PRO  
09/788486  
02/21/01

For: **METHOD FOR MANAGING AN IMAGINARY STORE, METHOD FOR USING THE IMAGINARY STORE, AND RECORDING MEDIUM IN WHICH AN IMAGINARY STORE MANAGING PROGRAM IS STORED**

**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN APPLICATION IN ACCORDANCE WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. §1.55**

*Assistant Commissioner for Patents  
Washington, D.C. 20231*

*Sir:*

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. §1.55, the applicants submit herewith a certified copy of the following foreign application:

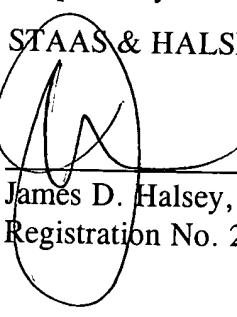
Japanese Patent Application No. 2000-349402  
Filed: November 16, 2000

It is respectfully requested that the applicants be given the benefit of the foreign filing date as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements of 35 U.S.C. §119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

By:

  
James D. Halsey, Jr.  
Registration No. 22,729

Date: February 20, 2001

700 Eleventh Street, N.W., Suite 500  
Washington, D.C. 20001  
(202) 434-1500

J1036 U.S. PTO  
09/788486  
02/21/01



PATENT OFFICE  
JAPANESE GOVERNMENT

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with the Office.

Date of Application : November 16, 2000

Application Number : Patent Application No. Heisei 2000-349402

Applicant (s) : FUJITSU LIMITED

January 12, 2001

Commissioner, Kohzoh Oikawa

Patent Office

Certificate No. Toku 2000-3110725

日本国特許庁  
PATENT OFFICE  
JAPANESE GOVERNMENT

J1036 U.S. PTO  
09/788486  
02/21/01

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日  
Date of Application: 2000年11月16日

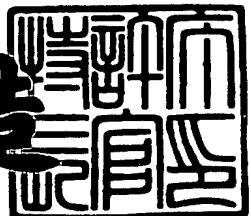
出願番号  
Application Number: 特願2000-349402

出願人  
Applicant(s): 富士通株式会社

2001年 1月12日

特許庁長官  
Commissioner,  
Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2000-3110725

【書類名】 特許願

【整理番号】 0051740

【提出日】 平成12年11月16日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 13/00

【発明の名称】 仮想店舗の運営方法、利用方法及び運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体

【請求項の数】 3

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 佐沢 真一

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 佐藤 裕一

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 橋間 正芳

【発明者】

【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

【氏名】 千田 陽介

【特許出願人】

【識別番号】 000005223

【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

【識別番号】 100079359

【住所又は居所】 東京都港区西新橋3丁目25番47号 清水ビル8階

【弁理士】

【氏名又は名称】 竹内 進

【電話番号】 03(3432)1007

【選任した代理人】

【識別番号】 100093584

【住所又は居所】 東京都港区西新橋3丁目25番47号 清水ビル8  
階

【弁理士】

【氏名又は名称】 宮内 佐一郎

【電話番号】 03(3432)1007

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 009287

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9704823

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 仮想店舗の運営方法、利用方法及び運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項1】

ネットワーク上の仮想店舗の運営方法に於いて、  
顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させる第1ステップと、  
前記仮想店舗での顧客による商品オブジェクトの選択に対応して店員とユーザとの間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報を表示させる第2ステップと、  
前記チャット中のキーワードに基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して前記商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、  
を備えたことを特徴とする仮想店舗の運営方法。

【請求項2】

ネットワーク上の仮想店舗の利用方法に於いて、  
仮想店舗を表示させる第1ステップと、  
前記仮想店舗での商品オブジェクトの選択に対応して提供されたチャットチャネルにより店員との間で交されたチャットの文字情報を表示する第2ステップと、  
前記チャット中のキーワードの指定操作に基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して前記商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、  
を備えたことを特徴とする仮想店舗の利用方法。

【請求項3】

ネットワーク上の仮想店舗の運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に於いて、

前記運営プログラムは、

顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させる第1ステップと、

前記仮想店舗での顧客による商品オブジェクトの選択に対応して店員と顧客との間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報を表示させる第2ステップと、

前記チャット中のキーワードに基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して前記商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、  
を備えたことを特徴とする記録媒体。

#### 【発明の詳細な説明】

##### 【0001】

###### 【発明の属する技術分野】

本発明は、インターネット等のネットワーク上に構築した仮想店舗の運営方法、利用方法及び運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に  
関し、特に、顧客と店員の間のチャットにより商品の販売やマーケティングを行う仮想店舗の運営方法、利用方法及び運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に関する。

##### 【0002】

###### 【従来の技術】

近年、インターネットの普及により、ネットワークに接続されたサーバ上に商品カタログ等をもち、顧客からはブラウザ上で購入希望の商品を選択して決済を行う仮想店舗は近年急激に増大している。

##### 【0003】

仮想店舗は顧客側から見れば自ら店舗まで移動する必要がなく、商品提供者からみれば実際に店舗を構える必要がないので、土地や建物のコストがかからない利点がある。

##### 【0004】

しかしながら、従来の仮想店舗はウェブ上にカタログ表示されている商品に対

して即時に質問し、回答を得ることが困難であった。商品について質問がある場合、通常電子メールを使用するが、電子メールは即時性がなく、さらに回答が不十分であった場合、再度メールを交換するため、顧客にとっては大きな負担になっていた。

#### 【0005】

また電話を使用する場合でも、担当者の変更が必要になった場合、再度同じ話をするなど、不便な点が多くあった。このため仮想店舗では、実際の店舗での販売のように、購入を繰り返す度に店員と顧客の間の人間関係が発展し、双方で煩雑なコミュニケーションを行うことは困難であり、意思の疎通を行うことができなかった。

#### 【0006】

このような問題を解決するため、仮想店舗上にチャットで担当者と通信を行う方法が提案されている（EP 1023672）。

#### 【0007】

##### 【課題を解決するための手段】

しかしながら、従来の仮想店舗のチャットは、カタログに表示された商品の画像を対象に、テキスト文書をチャット画面に表示しながら店員と顧客の間で商品に関する会話を進めるものであり、このようなテキストベースのチャットは会話の対象となっている商品の形状、色彩等を具体的に指示できず、チャットによりリアルタイム性を付加できても、商品に対するリアリティには欠け、十分な意思の疎通を行うことができない問題がある。

#### 【0008】

また従来の仮想店舗にあっては、購入申込者のログは記録しているが、チャットのログは特に意識しておらず、その活用が十分とはいえない。

#### 【0009】

本発明は、インターネット上のチャットのチャネルを設けた仮想店舗において、対象商品とチャットの間に連携を持たせて意思の疎通を高め、またチャットログを記録してマーケティングに活用するようにした仮想店舗の運営方法、利用方

法及び運営プログラムを格納したコンピュータ読取可能な記録媒体を提供することを目的とする。

#### 【0010】

##### 【課題を解決するための手段】

図1は本発明の原理説明図である。

#### 【0011】

##### (サーバ側の運営方法)

本発明によるインターネット等のネットワーク上の仮想店舗の運営方法は次のステップを備える。

- (1) 顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させる第1ステップ。
- (2) 仮想店舗での顧客による商品オブジェクト106の選択に対応して店員とユーザとの間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報108を表示させる第2ステップ。
- (3) チャット中のキーワード110に基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して商品オブジェクト106に反映させる第3ステップ。

#### 【0012】

このようにチャットのチャネルを設けたインターネット上の仮想店舗において、チャットによる顧客と仮想店舗との間でリアルタイムで情報交換ができ、かつ店舗側でのチャットの対応者にある種の人格性をもたせることにより、実際の店舗販売の場合に類似したある種の信頼関係を顧客に対して与えることができる。

#### 【0013】

さらに商品を1つのオブジェクトとし、そのオブジェクトとチャットの内容を結合して情報管理するオブジェクト指向チャットにより、顧客と仮想店舗間のチャットを実在感を与え、商品の販売を効率的にする。

#### 【0014】

ここで第2ステップは、顧客が仮想店舗の初期画面から店員を選択した場合、選択した店員との間にチャットチャネルを配置し、商品を選択した場合は担当する店員との間にチャットチャネルを設置する。

## 【0015】

また第3ステップは、商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性を表示し、複数の属性の中の選択操作された属性のオブジェクトを商品オブジェクトに反映させる。

## 【0016】

第3ステップは、商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性として複数の色（又は複数の形状、複数の表示位置）を表示し、この複数の属性の中の選択操作された特定の属性を商品オブジェクトに反映させる。例えば図1（B）のように、商品オブジェクト106として洋服を表示していた場合、チャット文書の中のキーワード110となる「色」をマウスクリックすると、選択できる複数の色を示した属性選択オブジェクト112が表示され、その中の特定の色をマウスクリックすると、商品オブジェクト106である洋服の色が選択した色に変化する。

## 【0017】

また、本発明の仮想店舗運営方法は、顧客と店員の間のチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第4ステップを備える。この第4ステップは、記録したチャットログの中からキーワードを抽出し、抽出したキーワードに対応した広告を顧客に配信する。また第4ステップは、顧客のチャットの内容からキーワードを検索し、キーワードに対応した商品情報と顧客情報を結合した広告リストを生成する。

## 【0018】

このように記録したチャットのログを分析することにより、顧客の嗜好等を分析し、効率的な広告配信などのマーケティングが可能になる。

## 【0019】

更に、本発明の仮想店舗運営方法に於いて、仮想店舗を利用する顧客間にチャットチャネルを提供してチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第5ステップを備える。この第5ステップは、顧客間のチャットログから商品購入に結び付いた情報を切出して商品拡販情報として収集する。また第5ステップは、顧客間のチャットログの中から商品購入に結び

付いた情報を切出した場合に、切出し情報を提供した顧客に報酬又は特典を提供する。

【0020】

このように顧客間で商品に関するチャットを行う環境を提供し、その中で商品の購入に結びつくポジティブな内容をもつチャットの発信者に報酬や特典を提供することにより、顧客自身が販売を進めるという環境を作り出し、仮想店舗側は少ない投資で効果的な販売促進が可能となる。

【0021】

(クライアント側の仮想店舗利用方法)

本発明によるインターネット上の仮想店舗の利用方法は次のステップを備える。

- (1) 仮想店舗を画面表示させる第1ステップ。
- (2) 仮想店舗での商品オブジェクト画面の選択に対応して提供されたチャットチャネルにより店員との間で交されたチャットの文字情報を表示する第2ステップ。
- (3) チャット中のキーワードの指定操作に基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップ。

【0022】

ここで仮想店舗利用方法の第2ステップは、仮想店舗の初期画面から店員を選択した場合、選択した店員との間でチャットを行い、商品を選択した場合は担当する店員との間でチャットを行う。

【0023】

また仮想店舗利用方法の第3ステップは、商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性を表示し、複数の属性の中の選択操作した属性のオブジェクトが商品オブジェクトに反映される。例えば第3ステップは、商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性として複数の色、複数の形状、複数の表示位置が表示され、複数の属性の中の選択操作した特定の属性が商品オブジェクトに反映される。

【0024】

仮想店舗利用方法は、また、仮想店舗に記録されたチャットログの中から抽出

されたキーワードに対応した広告の配信を受ける第4ステップを備える。更に、仮想店舗利用方法は、仮想店舗の提供するチャットを利用して他の顧客との間でチャットを行う第5ステップを備える。この第5ステップは、仮想店舗に記録された顧客間のチャットログから商品購入に結び付いた情報を切出した場合に提供される報酬又は特典の受信する。

#### 【0025】

##### (記録媒体)

本発明は、ネットワーク上の仮想店舗の運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体を提供するものであり、運営プログラムは、顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させる第1ステップと、仮想店舗での顧客による商品オブジェクトの選択に対応して店員とユーザとの間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報を表示させる第2ステップと、チャット中のキーワードに基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、を備える。

#### 【0026】

仮想店舗の運営プログラムは、また、顧客と店員の間のチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第4ステップを備える。運営プログラムは、更に、仮想店舗を利用する顧客間にチャットチャネルを提供してチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第5ステップを備える。

#### 【0027】

##### 【発明の実施の形態】

図2は、本発明によるインターネット上の仮想店舗を実現するネットワークシステムの説明図である。

#### 【0028】

図2において、サーバマシン10は本発明の仮想店舗を構築するためのコンピ

ユータシステムであり、本体16、カラーディスプレイを用いた表示部18、及びキーボードやマウスを備えた操作部20で構成される。仮想店舗を構築するサーバマシン10に対しては、インターネット14を介してクライアントマシンが接続される。

#### 【0029】

ここでは説明を簡単にするため、クライアントマシン12-1、12-2がインターネット14を介してサーバマシン10に接続されている状態を表している。クライアントマシン12-1、12-2は、サーバマシン10の仮想店舗を利用する顧客のコンピュータシステムであり、本体22-1、22-2、カラーディスプレイを用いた表示部24-1、24-2、及びキーボードやマウスを備えた操作部26-1、26-2で構成されている。

#### 【0030】

図3は、図2のネットワークシステムにおけるサーバマシン10のハードウェア構成の一例であり、クライアントマシン12-1、12-2についても基本的に同じ構成を備えている。

#### 【0031】

図3において、CPU28のバス30には、RAM32、ハードディスクコントローラ34、フロッピィディスクドライブ36、CD-ROMドライブ38、マウスコントローラ40、キーボードコントローラ42、ディスプレイコントローラ44及び通信ボード46が接続されている。

#### 【0032】

ハードディスクコントローラ34はハードディスク48を接続し、本発明の仮想店舗の運用プログラムをローディングしており、サーバマシンの起動時にハードディスクドライブ48から仮想店舗運用プログラムを読み出して、RAM32上に展開してCPU28により実行する。

#### 【0033】

フロッピィディスクドライブ36にはフロッピィディスクドライブ50が接続され、フロッピィディスクに対する読み書きができる。CD-ROMドライブ38に対してはCDドライブ52が接続され、CDに記憶されたデータやプログラ

ムを読み込むことができる。

#### 【0034】

マウスコントローラ40はマウス20-1の入力操作をCPU28に伝える。キーボードコントローラ42はキーボード20-2の入力操作をCPU28に伝える。ディスプレイコントローラ44は表示部18に表示を行う。通信用ボード46は通信回線54を介してインターネット14を経由してクライアントの間で通信を行う。

#### 【0035】

図4は、インターネット上に仮想店舗を構築する本発明のサーバマシン及びインターネット上の仮想店舗を利用する顧客側のクライアントマシンの機能構成を示したブロック図である。

#### 【0036】

図4において、仮想店舗を提供するサーバマシン10には、WWWサーバ60、チャットサーバ62、分析サーバ64が設けられる。また図3のRAM32で実現される記憶部66には、商品オブジェクト記憶部68、属性オブジェクト記憶部70、キーワード・オブジェクトリンク情報72、チャットログ記憶部74及びマーケティング情報記憶部75が設けられている。

#### 【0037】

またサーバマシン10は表示部18及び操作部20として複数備えており、この例では3つの表示部18と操作部20の組合せにより、3人の担当者80-1～80-3がサーバマシン10について顧客に対応できるようにしている。

#### 【0038】

サーバマシンのWWWサーバ60はオブジェクトサーバとして動作し、仮想店舗の運用に必要な商品カタログ、注文書、その他の情報をHTMLやXMLのホームページとして提供する。このWWWサーバ60に加え本発明にあっては、仮想店舗にチャットサーバ62によるチャット機能が組み込まれている。この例ではWWWサーバ60にチャットサーバ62の機能が含まれる形で示しているが、両者を一体化しても良いし、別々に設けて連携させても良い。

#### 【0039】

チャットサーバ62は、WWWサーバ60による仮想店舗の顧客による利用状態で、仮想店舗の例えば商品カタログにおける特定の商品オブジェクトの表示ページにチャット表示部を提供し、サーバマシン10の仮想店舗に付いている担当者80-1～80-3のいずれかと顧客の間で、表示されている商品についての会話をチャット形式で行えるようにしている。

#### 【0040】

また本発明の仮想店舗におけるチャットサーバ62は、顧客と担当者の間のチャットチャネルの提供以外に、仮想店舗の商品に関連付けて顧客相互間でのチャットチャネルを提供する機能を備えている。

#### 【0041】

記憶部66に設けている商品オブジェクト記憶部68は、WWWサーバ60による仮想店舗の商品カタログを実現する主に画像を中心とした商品に関する情報を商品毎のオブジェクト形式で記憶している。

#### 【0042】

このため顧客はWWWサーバ60の商品カタログページを開いて特定の商品を指定すると、指定した商品に対応する商品オブジェクトが商品オブジェクト記憶部68から読み出され、サーバマシン10における担当者の表示部18及びインターネット14を経由して、例えば現在アクセスしているクライアントマシン12-1の表示部24-1に商品オブジェクトの画像表示が行われる。もちろん、この商品オブジェクトの画像表示を行う画面には、同時にチャットサーバ62によるチャット表示部の表示が行われる。

#### 【0043】

本発明の仮想店舗にあっては、商品オブジェクトの表示画面にチャット表示画面を表示すると同時に、チャット中の会話内容を示すテキスト文章の中からキーワードを検索し、キーワードに対応した商品オブジェクトの属性表示を行う。

#### 【0044】

商品オブジェクトに対応した属性としては、例えば商品の色、形状、見る位置などがある。これらの属性情報は、属性オブジェクト記憶部70に商品オブジェクトに関連付けられて、それぞれ固有の属性内容を持った属性オブジェクトとし

て予め記憶されている。

#### 【0045】

またチャットにより得られたテキスト文から抽出するキーワードとキーワードに対応する属性オブジェクトとの対応関係は、キーワード・オブジェクトリンク情報72として予め登録されている。チャット中にキーワード・オブジェクトリンク情報72に登録されているキーワードが現れると、そのキーワードを例えば反転表示、フリッカ表示などを行って注目させる。

#### 【0046】

担当者または顧客は、注目表示されたキーワードをマウスクリックなど指定選択すると、キーワード・オブジェクトリンク情報72の参照で対応する属性オブジェクトを属性オブジェクト記憶部70から読み出され、現在表示中の商品オブジェクトに属性オブジェクトを反映させる。即ち本発明の商品オブジェクトの表示は、チャットのテキスト文とオブジェクトとの間リンク関係を持たせたオブジェクト指向チャットということができる。

#### 【0047】

本発明により提供されるオブジェクト指向チャットには、直接的なオブジェクト指向チャットと、間接的なオブジェクト指向チャットがある。直接的なオブジェクト指向チャットは、チャット中のキーワードに基づいて直接属性オブジェクトを選択して商品オブジェクトに反映させる。

#### 【0048】

これに対し間接的なオブジェクト指向チャットは、複数段階に属性を指定していく方法である。例えばチャット中から抽出されたキーワードに対応して複数の属性を選択するための属性選択オブジェクトをまず表示し、この属性選択オブジェクトの中の特定の属性を担当者または顧客が指定した際に、指定した属性に対応する属性オブジェクトを商品オブジェクト68に反映させる。

#### 【0049】

具体的には、チャットのテキスト文から例えばキーワード「色」が抽出された場合、このキーワード「色」に対応して、属性選択オブジェクトとして商品オブジェクトに反映可能な複数種類の色を示す属性選択オブジェクトをまず表示する

。そして担当者またはユーザが表示された属性選択オブジェクトの中の複数種類の色のいずれか1つを指定すると、この指定された属性の色を商品オブジェクトに反映させる処理を行う。

#### 【0050】

このように本発明の仮想店舗にあっては、オブジェクト指向チャットにより商品オブジェクトとして表示された商品の画像を見ながら顧客と店員の間でチャット形式で会話をを行い、会話の中に出でてきたキーワードによる属性オブジェクトのリンクでチャットの内容をオブジェクトに反映させ、実際に店舗で交渉をしているのと同等な商品の取引に近い状況を仮想店舗で実現することができる。

#### 【0051】

サーバマシン10の仮想店舗により提供されるオブジェクト指向チャットによる担当者と顧客の間のチャットはログとして保持されており、チャットが終了した時点で商品オブジェクトに関連付けてチャットログ記憶部74に記憶される。このチャットログ記憶部74には、担当者と顧客の間のチャットログのみならず、本発明の仮想店舗が提供している顧客間でのチャットのログについても、記憶している。

#### 【0052】

分析サーバ64は、チャットログ記憶部74に記憶されているチャットログを対象にマーケティングに必要な分析を行い、分析結果をマーケティング情報記憶部75に記憶する。分析サーバ64によるチャットログの分析は、例えば顧客のチャットログの内容から商品に関連するキーワードを検索し、検索したキーワードに対応した商品情報と顧客情報を結合した広告リストを作成し、この広告リストに基づいて抽出したキーワードに対応した報告を顧客に配信するなどのマーケティングを行う。

#### 【0053】

また分析サーバ64は、顧客間のチャットログの分析については、顧客間のチャットログから商品購入に結び付いた情報を切り出してこれを商品拡販情報として収集し、更に商品購入に結び付いた切り出し情報を提供したチャットを行っていた顧客に対し報酬または特典を提供する。これによって仮想店舗側は、顧客間

のチャットにおける顧客同士の宣伝効果を効果的に活用して販売促進を図ることができる。

【0054】

ネットワーク上に仮想店舗を提供するサーバマシン10に対し、インターネット14を介して接続されるクライアントマシン12-1, 12-2には、WWWブラウザ76-1, 76-2及びチャットクライアント78-1, 78-2が設けられる。

【0055】

このクライアントマシン12-1, 12-2の機能はインターネット14上のサーバマシン10に構築されているホームページの参照機能そのものであり、具体的にはマイクロソフト社のエクスプローラなどのウェブページの参照機能により実現できる。

【0056】

そしてクライアントマシン12-1により仮想店舗を提供するサーバマシン10に接続した場合には、仮想店舗のホームページの閲覧と同時に商品カタログを指定するとチャットチャネルが設置されて、これによりクライアントマシン12-1, 12-2側にチャットクライアント78-1, 78-2の機能が設けられ、サーバマシン10の担当者との間でチャット形式による会話が商品オブジェクトについてできる。

【0057】

またチャットチャネルはクライアントマシン12-1, 12-2の間にも設置され、仮想店舗と離れて顧客82-1, 82-2は商品について仮想店舗のチャットチャネルを使用してチャットを行うことができる。

【0058】

図5は、図4で例えばクライアントマシン12-1の顧客82-1がサーバマシン10の仮想店舗に接続したときに最初に表示されるトップページ84の一例である。このトップページ84にはインデックスとして、商品カタログ86、担当者を選んで下さい88、チャットの広場90、更にアクセスカウンタ92が表示されている。

## 【0059】

顧客は仮想店舗について、商品を見たい場合には商品カタログ86をマウスクリックすれば良い。また商品を選ばずに直接担当者に聞きたいような場合には担当者を選んで下さい88をマウスクリックすれば良い。また顧客同時で商品についてチャットを行いたい場合にはチャットの広場90を選択すれば良い。

## 【0060】

図6は、図5のトップページで担当者を選んで下さい88をクリックした場合の担当者ページ94の一例である。担当者ページ94にはキャラクターと名前を使用して担当者選択ボックス96-1, 96-2, 96-3が設けられている。今、顧客が選択ボックス96-2の店員Bさんをクリックしたとすると、その下のチャット表示部98を使用して、指定した店員Bさんと顧客例えば「山田さん」との間でチャット形式で会話を行うことができる。

## 【0061】

図7は、図5のトップページで商品カタログ86をクリックした場合の商品カタログページ100である。この商品カタログページ100には例えば商品インデックス102-1～102-4が表示され、顧客が例えば商品インデックス102-4の商品Dを選択したとすると、その下にチャット表示部102が表示され、商品Dの担当者と顧客との間でチャット形式により会話を行うことができる。

## 【0062】

即ち本発明のオブジェクト指向チャットにあっては、トップページにおいて顧客は店員を選択するか商品を選択するかのいずれかのルートで仮想店舗の取引に入っていくことができる。

## 【0063】

図8は、本発明の仮想店舗のオブジェクト指向チャットの具体的な商品ページ104の一例である。この商品ページ104にあっては、商品オブジェクトとして子供服を選択しており、オブジェクト表示部106に子供服の画像が商品オブジェクトとして表示される。このオブジェクト表示部106の下にはチャット表示部108が表示され、店員と顧客との間で交されたチャットがテキスト文で表

示されている。

#### 【0064】

このチャット表示部108のテキスト文において、オブジェクト表示部106に表示された商品オブジェクト子供服について、図4のキーワード・オブジェクトリンク情報72に使用されているキーワードによるテキスト文の検索が行われている。例えばキーワードとして「色」が登録されていたとすると、チャット表示部108の中のキーワードに一致する「色」について、通常の表示色と異なる色、例えば通常黒表示であれば赤表示とするか、あるいはキーワード「色」を反転表示したりフリッカ表示したりする表示が行われる。

#### 【0065】

このため店員及び顧客はチャット表示部108の「色」がキーワード110であることを認識し、このキーワード110をマウスクリックするとオブジェクト表示部106の右側に、属性選択オブジェクト112として商品オブジェクトに反映可能な例えば3種類の色の表示が行われる。

#### 【0066】

またキーワード110の選択に伴い、商品オブジェクトに対する吹き出し111によって「色は○○、□□、△△が選べます。」といった表示を行う。これは商品オブジェクトに反映する複数の色の選択を可能とする属性選択オブジェクトの表示であることから、例えば3種類の色を表示している属性選択オブジェクト112の中の中央の色をマウスクリックすると、この選択した色がオブジェクト表示部106の商品オブジェクトの表示色に反映され、色が変わる。

#### 【0067】

またチャット表示部108のキーワード「色」は、その選択指定で属性選択オブジェクト112を表示しているが、例えばテキスト文に具体的な色例えばキーワード「赤」が存在した場合には、このキーワード「赤」を選択すると、直接オブジェクト表示部106の商品オブジェクトの洋服に選択した属性であるキーワード「赤」の色が反映されて色が変更される。

#### 【0068】

このような商品オブジェクトの属性選択による色の変更は、形状や商品オブジ

エクトの見る位置についても同様にして行うことができる。なお、図6、図7、図8の各ページの一番下の欄には<トップ><商品カタログ><担当者><チャット広場><ご注文>の選択部が設けられており、必要に応じて任意のページに移行することができる。

#### 【0069】

図9は、図4のWWWサーバ60及びチャットサーバ62により提供される本発明による仮想店舗の運用処理のフローチャートである。図9において、サーバマシン10による仮想店舗は、まずステップS1で顧客からのアクセスに対し仮想店舗の初期画面として例えば図5のようなトップページの表示を行う。

#### 【0070】

このトップページの表示状態で、ステップS2で店員の選択があれば、ステップS3の選択された店員と顧客の間にチャットチャネルを設定して取引を開始する図6の担当者ページに移動する。店員の選択がなければ、ステップS4で商品の選択の有無をチェックしており、商品の選択があれば、ステップS5で図7のような商品カタログページに遷移し、商品担当の店員と顧客との間にチャットチャネルを設定する。

#### 【0071】

このようにして商品オブジェクトと店員との間のチャットチャネルの設置が行われた状態でステップS6に進み、商品オブジェクトとチャット文書を画面に表示しながら、例えば図8のような商品ページを提供しながら、オブジェクト指向チャットにより仮想店舗における店員と顧客の商取引が行われる。

#### 【0072】

ステップS7にあっては、オブジェクト指向チャットによる仮想店舗により顧客が商品買上げ、即ち注文を行ったか否かチェックしており、注文が行われるとステップS8に進み、決済と配送の手配を行った後、ステップS9で買上げられた商品オブジェクトに関連付けられてチャットログをチャットログ記憶部74に記憶する。

#### 【0073】

一方、ステップS10で顧客間のチャット要求が判別された場合には、ステッ

ステップS11で顧客間にチャットチャネルを設置し、チャットが終了すると、ステップS12でチャットログをチャットログ記憶部74に記憶する。

#### 【0074】

図10は、図9のステップS6における商品オブジェクトとチャット文書を画面表示して行うオブジェクト指向チャット処理のフローチャートである。このオブジェクト指向チャット処理は、ステップS1で商品オブジェクトに対応してキーワード・オブジェクトリンク情報72に準備しているキーワードをテンプレートとして読み込み、ステップS2でチャット中のキーワードを検索する。

#### 【0075】

チャット中にキーワードが現れると、ステップS3でキーワードの存在を色の変更、点滅、反転などにより識別して表示する。このキーワードの識別表示に対し、ステップS4でキーワードの指定操作があると、ステップS5に進み、属性オブジェクトは属性選択用か否かチェックする。

#### 【0076】

属性選択用であれば、ステップS6で属性選択オブジェクトを表示し、続いてステップS7で属性選択オブジェクトの中の特定の属性の選択操作を待って、ステップS8で選択された属性オブジェクトを読み出して商品オブジェクトに反映表示する。

#### 【0077】

一方、ステップS5で属性オブジェクトが属性選択用でなく、直接属性オブジェクトを指定するキーワードであった場合には、ステップS8に進んで、選択した属性オブジェクトを読み出して商品にオブジェクトを反映表示する。このようなステップS1～S8を、ステップS9で画面移行操作があるまで繰り返す。

#### 【0078】

なお、図10のオブジェクト指向チャット処理にあっては、チャットの中のキーワードを検索して識別表示した際に、担当者または顧客のキーワードの指定操作を待って属性オブジェクトの反映表示を行うようにしているが、担当者または顧客のキーワードの指定操作を待たずに自動的に属性オブジェクトを表示するようにしても良い。しかし、顧客がキーワードの自動選択による属性変更を認識す

る必要があることから、属性オブジェクトの反映については、自動モードとするか手動モードとするか、顧客側で選択可能としておくことが望ましい。

#### 【0079】

また図9の仮想店舗運用処理にあっては、図6の担当者ページまたは図7の商品カタログページのいずれから入った場合にも仮想店舗側に応答可能な担当者がいることを条件としているが、担当者が空かない場合には、顧客の質問に対し自動応答できるようにしておくことが望ましい。

#### 【0080】

即ち仮想店舗側に顧客からのチャット形式による質問に対し、質問のパターンごとに自動応答用のデータベースを備えておき、データベース上に存在している質問に対してはデータベース上に用意された回答テキストをチャット形式でリアルタイムで自動応答する。

#### 【0081】

これによって、店員が空くまでの間、顧客は待たされることなく、商品に関する質問を自動応答機能を利用して、ある程度行うことができ、そのうちに店員が空いて店員とのチャットに入ることができる。

#### 【0082】

また自動応答機能を利用した顧客の待ち状態にあっては、サーバ側において顧客の待ち順を表示しておき、担当者は空き次第、最も古い待ち状態にある顧客との間にチャットチャネルを開いて応対を行うようとする。これによって仮想店舗が混雑していても自動応答機能を利用したチャットを少なくとも行うことができ、また商品カタログを見ながら店員の応答を待つといった実際の店舗における同等な状況を得ることができる。

#### 【0083】

次に図4のサーバマシン10に設けた分析サーバ64によるチャットログを分析してマーケティングを行う処理を説明する。分析サーバ64はチャットログ記憶部74に記憶されている店員と顧客のチャットログを読み出し、このチャットログの内容からキーワードを検索し、キーワードに対応した商品情報と顧客情報を結合した広告リストを作成し、この広告リストに基づいてキーワードに対応し

た広告を顧客に配信するマーケティングを行う。

#### 【0084】

図11は、分析サーバによるチャットログ分析処理のフローチャートである。まずステップS1で分析項目に対応したチャットログの読み出しを行う。分析項目としては、商品、顧客の年齢、職業などの属性、期間など適宜の分析項目を指定することができる。このように指定した分析項目に対応したチャットログをチャットログ記憶部74から読み出した後、ステップS2でチャットログを分析してマーケティング処理を行う。

#### 【0085】

このチャットログの分析によるマーケティング処理としては、広告リストの作成、広告配信、商品拡販に寄与した顧客に対する報酬や特典の提供などが含まれる。

#### 【0086】

図12は、図11のチャットログ分析処理において、広告リスト作成とその広告配信の具体例である。いま分析サーバにおいて、分析項目のキーワードとしてキーワード「犬」を指定してチャットログの検索を行った結果、検索リスト114に示すような検索結果が得られたとする。

#### 【0087】

この検索リスト114の検索結果の内容について、リスト番号01のAさんのチャットログがキーワード「犬」について広告配信に活用できる内容であり、検索リスト02のBさん及び03のCさんについてはキーワード「犬」が存在するが広告配信には不適切である。

#### 【0088】

したがって検索リスト114からキーワード「犬」に対応した顧客としてAさんが検索結果として得られる。このような広告リストとして得られたAさんに対しては、例えば図13のような広告メール116によってペットフードのメーカーによる広告を配信する。

#### 【0089】

図14は、本発明の分析サーバの分析結果に基づく広告配信処理のフローチャ

ートである。まずステップS1で登録している単語の1つをキーワードに指定し、ステップS2でキーワードでチャットログを検索し、ステップS3でキーワードに対応した顧客リストを検索結果として生成する。

#### 【0090】

続いてステップS4で、広告主にキーワード検索した顧客リストを提供し、ステップS5で広告主は顧客リストを利用して広告のメールを送信する。この顧客配信処理におけるチャットログからの顧客の作成と顧客リストに基づく広告メールの送信は図4のサーバマシン10において行っても良いし、サーバマシン10においては広告リストの作成までを行い、この広告リストを別の広告配信サーバに提供して広告メールの送信を行うようにしても良い。

#### 【0091】

次に図4の分析サーバ64によるチャットログの分析結果から商品拡販に有効な情報を提供したチャットログの提供者に報酬または特典を提供する処理を説明する。

#### 【0092】

図15は、仮想店舗の商品販売に結び付いた顧客チャットログ118の検索結果であり、顧客Aと顧客B、Cの間でCDプレーヤの購入に関するチャットが行われている。このチャットログの結果に基づき、図16のように顧客Aが注文書120を仮想店舗に送信していたとする。

#### 【0093】

注文書120は、名前、住所、Eメールアドレス、支払い方法、注文商品に加え、その下に購入の動機122の記入欄を設けている。そこで顧客Aは、この購入の動機122に顧客間のチャットにおける顧客Bさんの提案が購入の動機になった旨を表記している。

#### 【0094】

したがって、チャットログの分析結果から顧客Aさんは顧客Bさんの「このCDプレーヤはほんとに音飛びがすくないよ。」というチャットによりCDプレーヤを購入していることが分かる。そこで、このような商品販売に直接結び付いたチャットの発信者である顧客Bさんに対し、図17のような謝礼メール124を

送信し、この場合には報酬として「買物券」を提供している。もちろん報酬としての「買物券」以外に、ポイントサービスや割引率などの特典を提供するようにしても良い。

#### 【0095】

このように顧客同士の商品に関するチャットを分析して、商品購入に結び付いたチャットの発信者に対し報酬や特典を提供することで、仮想店舗側は顧客自身による宣伝促進による恩恵に預かることができる。

#### 【0096】

例えば図17のような謝礼メール124を受け取った顧客Bさんは、仮想店舗で商品に結び付くようなチャットを行えば仮想店舗から報酬が出ることを認識し、積極的に顧客間のチャットに参加して他の顧客に商品購入に結び付く有効な情報を提供することになる。

#### 【0097】

なお上記の実施形態はチャットログの記憶に基づく分析によるマーケティングとして広告配信や販売促進情報の提供者に対する報酬の提供を例にとるものであったが、チャットログの分析によるマーケティングとしては、これ以外の適宜の分析処理を含む。

#### 【0098】

例えばチャットログについて、商品項目、年齢、期間などの複数の分析項目を指定して表構造にまとめ、これをオンライン分析ツールなどに提供して分析を行い、分析結果を利用したマイニング処理により、チャットログに隠されている有益な情報を見つけ出すなどの処理も活用できる。

#### 【0099】

図18は、本発明による顧客間チャット分析処理のフローチャートである。これはステップS1で購入顧客名をキーとして顧客間のチャットログの検索し、ステップS2で検索結果としてチャットログを取得する。

#### 【0100】

続いてステップS3で取得したチャットログを調べて商品購入動機となったテキスト文等を切出してマーケティング情報に登録する。例えば図16のような注

文書の場合は、「顧客間により推薦」といった分析を付して該当するテキスト文を切出して登録する。そしてステップS4で商品購入動機となる情報を提供した発言者に対しメール等により報酬や特典を提供する。

#### 【0101】

次に本発明により提供されるサーバにインストールされる仮想店舗運用プログラムを格納した記憶媒体について説明する。本発明の仮想店舗運用プログラムはCD-ROMやフロッピィディスクなどの可搬型記憶媒体に記憶され、図3のハードウェア構成を持つサーバマシン10におけるCD-ROMドライバ38やフロッピィディスクドライバ36にセットされた状態でインストールされてハードディスクドライブ48に記憶され、ここから主記憶としてのRAM32に展開され、CPU28により実行させることで、仮想店舗としての機能を実現する。

#### 【0102】

また本発明の仮想店舗の運用プログラムはネットワークを介して接続される他の装置の記録媒体に記録され、通信制御装置を利用してダウンロードして取得し、自装置の補助記憶装置や主記憶装置に格納するようにしても良い。

#### 【0103】

この本発明の記憶媒体に格納された仮想店舗運用プログラムは

- (1) 仮想店舗を画面表示させる第1ステップ。
- (2) 仮想店舗で商品オブジェクト画面の選択に対応して表示されたチャット画面を使用して店員との間でチャットする第2ステップ。
- (3) チャット画面のキーワードに基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して商品オブジェクトに反映させる第3ステップ。

を基本的に備える。

#### 【0104】

更に仮想店舗運用プログラムは、次の第4ステップ及びまたは第5ステップを備えることもできる。

#### 【0105】

第4ステップは、仮想店舗に記録されたチャットログの中から抽出されたキーワードに対応した商品情報と顧客情報を結合した広告リストを作成して広告を配

信する処理である。また第5ステップは、仮想店舗を利用する顧客間のチャットログから商品購入に結び付いた情報を切り出して商品拡販情報として収集し、商品拡販に結び付いた切り出し情報を提供した顧客に報酬または特典を提供する処理である。

#### 【0106】

より具体的には、図9及び図10のフローチャートの処理を格納した仮想店舗運用プログラムが第1ステップ、第3ステップを備えた運用プログラムに相当し、図14の広告配信処理のフローチャートが第4ステップに相当し、図18の顧客間チャット分析処理のフローチャートが第5ステップに相当する。

#### 【0107】

これに対しクライアントマシン12-1、12-2側については、サーバマシン側に仮想店舗運用プログラムがインストールされて実行されれば、サーバマシンの仮想店舗にアクセスして利用するWWWブラウザがあれば良いことから特別なプログラムのインストールは必要ない。

#### 【0108】

なお上記の実施形態は、仮想店舗として主に洋服を販売する店舗を例にとるものであったが、本発明は商品の種類に限定されず、任意の店舗につきそのまま適用することができる。また本発明は、その目的と利点を損なわない適宜の変形を含み、また実施形態に示した数値による限定は受けない。

(付記)

(付記1)

ネットワーク上の仮想店舗の運営方法に於いて、  
顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させる第1ステップと、  
前記仮想店舗での顧客による商品オブジェクトの選択に対応して店員とユーザとの間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報を表示させる第2ステップと、  
前記チャット中のキーワードに基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して前記商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、  
を備えたことを特徴とする仮想店舗の運営方法。(1)

(付記2)

付記1記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第2ステップは、顧客が仮想店舗の店員を選択した場合、選択した店員との間にチャットチャネルを配置し、商品を選択した場合は担当する店員との間にチャットチャネルを設置することを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記3)

付記1記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第3ステップは、前記商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性を表示し、前記複数の属性の中の選択操作された属性のオブジェクトを前記商品オブジェクトの画像に反映させることを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記4)

付記2記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第3ステップは、前記商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性として複数の色、複数の形状、複数の表示位置を表示し、前記複数の属性の中の選択操作された特定の属性を前記商品オブジェクトの画像に反映させることを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記5)

付記1記載の仮想店舗の運営方法に於いて、更に、前記顧客と店員の間のチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第4ステップを設けたことを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記6)

付記5記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第4ステップは、記録したチャットログの中からキーワードを抽出し、抽出したキーワードに対応した広告を顧客に配信することを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記 7)

付記5記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第4ステップは、顧客のチャットの内容からキーワードを検索し、キーワードに対応した商品情報と顧客情報を結合した広告リストを生成することを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記 8)

付記1記載の仮想店舗の運営方法に於いて、更に、仮想店舗を利用する顧客間にチャットチャネルを提供してチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第5ステップを設けたことを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記 9)

付記8記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第5ステップは、顧客間のチャットログから商品購入に結び付いた情報を切出して商品拡販情報として収集することを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記 10)

付記9記載の仮想店舗の運営方法に於いて、前記第5ステップは、前記商品購入に結び付いた情報を切出した場合に、該切出し情報を提供した顧客に報酬又は特典を提供することを特徴とする仮想店舗の運営方法。

(付記 11)

ネットワーク上の仮想店舗の利用方法に於いて、  
仮想店舗を表示させる第1ステップと、  
前記仮想店舗での商品オブジェクトの選択に対応して提供されたチャットチャネルにより店員との間で交されたチャットの文字情報を表示する第2ステップと、  
前記チャット中のキーワードの指定操作に基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して前記商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、  
を備えたことを特徴とする仮想店舗の利用方法。 (2)

(付記12)

付記11記載の仮想店舗の利用方法に於いて、前記第2ステップは、仮想店舗の店員を選択した場合、選択した店員との間でチャットを行い、商品を選択した場合は担当する店員との間でチャットを行うことを特徴とする仮想店舗の利用方法。

(付記13)

付記11記載の仮想店舗の利用方法に於いて、前記第3ステップは、前記商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性を表示し、前記複数の属性の中の選択操作した属性のオブジェクトが前記商品オブジェクトの画像に反映されることを特徴とする仮想店舗の利用方法。

(付記14)

付記11記載の仮想店舗の利用方法に於いて、前記第3ステップは、前記商品属性オブジェクトにより選択可能な複数の属性として複数の色、複数の形状、複数の表示位置が表示され、前記複数の属性の中の選択操作した特定の属性が前記商品オブジェクトの画像に反映されることを特徴とする仮想店舗の利用方法。

(付記15)

付記11記載の仮想店舗の利用方法に於いて、更に、前記仮想店舗に記録されたチャットログの中から抽出されたキーワードに対応した広告の配信を受ける第4ステップを備えたことを特徴とする仮想店舗の利用方法。

(付記16)

付記11記載の仮想店舗の利用方法に於いて、更に、仮想店舗の提供するチャットを利用して他の顧客との間でチャットを行う第5ステップを備えたことを特徴とする仮想店舗の利用方法。

(付記17)

付記16記載の仮想店舗の利用方法に於いて、前記第5ステップは、仮想店舗に記録された顧客間のチャットログから商品購入に結び付いた情報を切出した場合に提供される報酬又は特典の受信することを特徴とする仮想店舗の利用方法。

(付記18)

ネットワーク上の仮想店舗の運営プログラムを格納したコンピュータ読み取り可能な記録媒体に於いて、

前記運営プログラムは、

顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させる第1ステップと、

前記仮想店舗での顧客による商品オブジェクトの選択に対応して店員と顧客との間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報を表示させる第2ステップと、

前記チャット中のキーワードに基づいて対応する商品の属性オブジェクトを選択して前記商品オブジェクトの画像に反映させる第3ステップと、

を備えたことを特徴とする記録媒体。 (3)

(付記19)

付記18記載の記録媒体に於いて、前記運営プログラムは、更に、前記顧客と店員の間のチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第4ステップを備えたことを特徴とする記録媒体。

(付記20)

付記18記載の記録媒体に於いて、前記運営プログラムは、更に、仮想店舗を利用する顧客間にチャットチャネルを提供してチャットのログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行なう第5ステップを備えたことを特徴とする記録媒体。

【0109】

**【発明の効果】**

以上説明してきたように本発明によれば、インターネット上の仮想店舗における顧客と仮想店舗との間のリアルタイムでの情報交換をチャット形式により行うことができ、しかもこのチャットにあっては、商品オブジェクト及びその属性オブジェクトをチャットの中のキーワードに基づいてリンクさせて商品オブジェクトに画像、形状、見る位置などとして反映させるオブジェクト指向チャットとすることで、顧客と仮想店舗の間のチャットに実在感を与え、商品の販売を効率的に行うことができる。

**【0110】**

また本発明にあっては、顧客と店員の間のチャットログを記録し、記録したチャットログを解析してマーケティングを行うことで顧客の指向を分析し、効率的な広告配信などのマーケティングが可能となる。

**【0111】**

更に、顧客間のチャットチャネルを提供し、顧客間のチャットログの記録を分析して商品購入に結び付くようポジティブな内容を持ったチャットの発信者に対し報酬や得点を与えることで、顧客自身が販売促進を行ってくれる環境を作り出し、仮想店舗による低コストで効果的な拡販投資を実現することができる。

**【図面の簡単な説明】****【図1】**

本発明の原理説明図

**【図2】**

本発明によるネットワークシステムの説明図

**【図3】**

図2のサーバマシンのハードウェア構成図

**【図4】**

本発明による仮想店舗の機能構成のブロック図

**【図5】**

本発明による仮想店舗トップページの説明図

【図6】

本発明による担当者トップページの説明図

【図7】

本発明による商品カタログページの説明図

【図8】

本発明のオブジェクト指向チャットによる商品ページの説明図

【図9】

本発明による仮想店舗運用処理のフローチャート

【図10】

図9におけるオブジェクト指向チャット処理のフローチャート

【図11】

本発明によるチャットログ分析処理のフローチャート

【図12】

本発明によるチャットログの検索リストの説明図

【図13】

図12の検索リストに基づいて配信される広告メールの説明図

【図14】

本発明による広告配信処理のフローチャート

【図15】

顧客チャットログの説明図

【図16】

仮想店舗で使用する注文書の説明図

【図17】

顧客に対する謝礼メールの説明図

【図18】

本発明による顧客間チャット分析処理のフローチャート

【符号の説明】

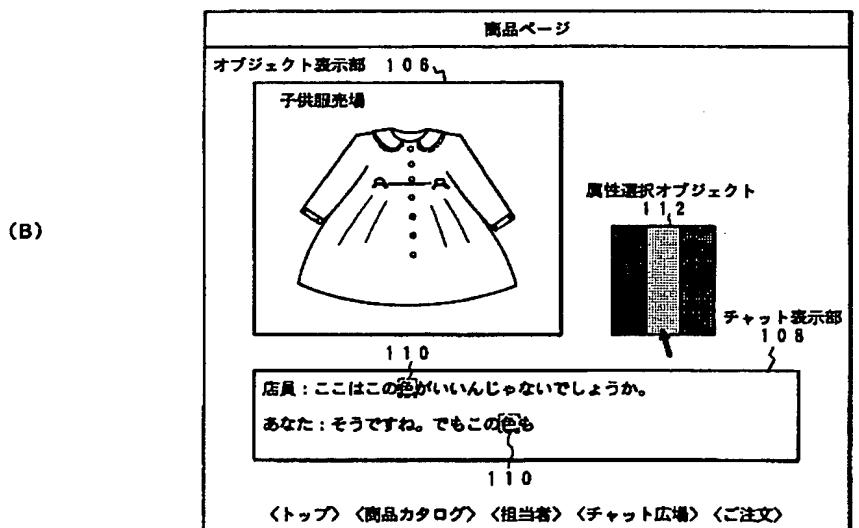
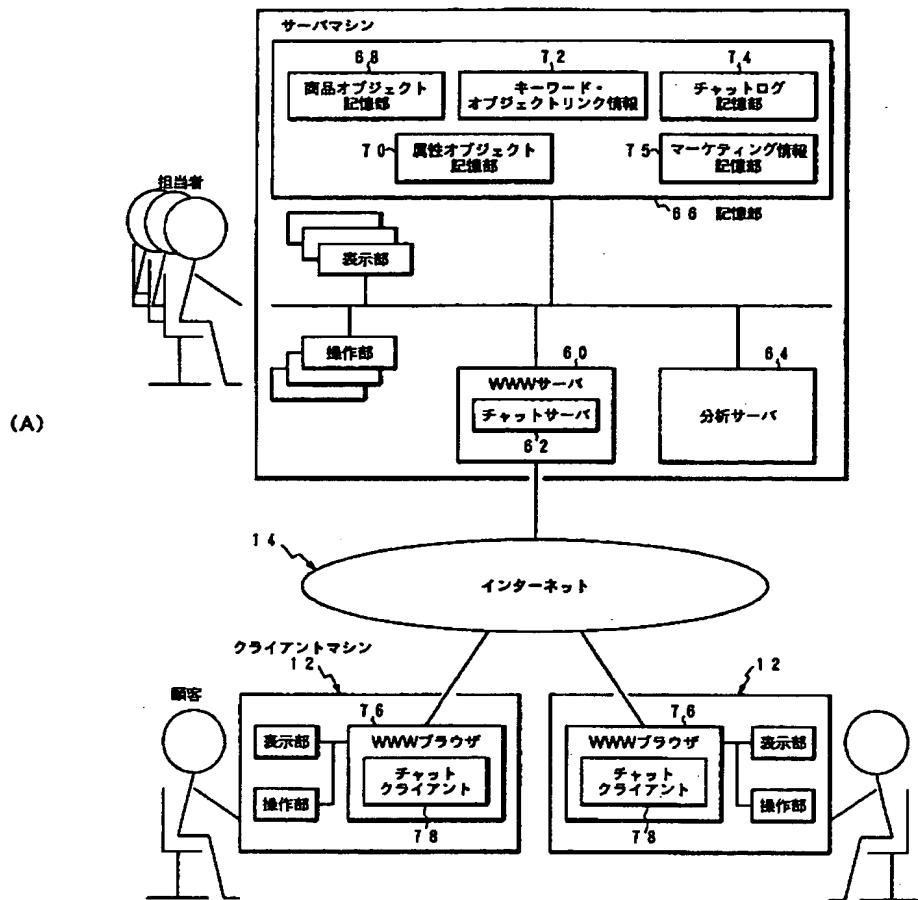
10 : サーバマシン

12, 12-1, 12-2 : クライアントマシン  
14 : インターネット  
16, 22-1, 22-2 : 本体  
18, 24-1, 24-2 : 表示部  
20, 26-1, 26-2 : 操作部  
60 : WWWサーバ (オブジェクトサーバ)  
62 : チャットサーバ  
64 : 分析サーバ  
66 : 記憶部  
68 : 商品オブジェクト記憶部  
70 : 属性オブジェクト記憶部  
72 : キーワード・オブジェクトリンク情報  
74 : チャットログ記憶部  
75 : マーケティング情報記憶部  
76-1, 76-2 : WWWブラウザ  
7878-1, 78-2 : チャットクライアント  
80-1～80-3 : 店員 (担当者)  
82-1, 82-2 : 顧客  
84 : トップページ  
94 : 担当者ページ  
98, 102, 108 : チャット表示部  
104 : 110 : キーワード  
112 : 属性選択オブジェクト

【書類名】 図面

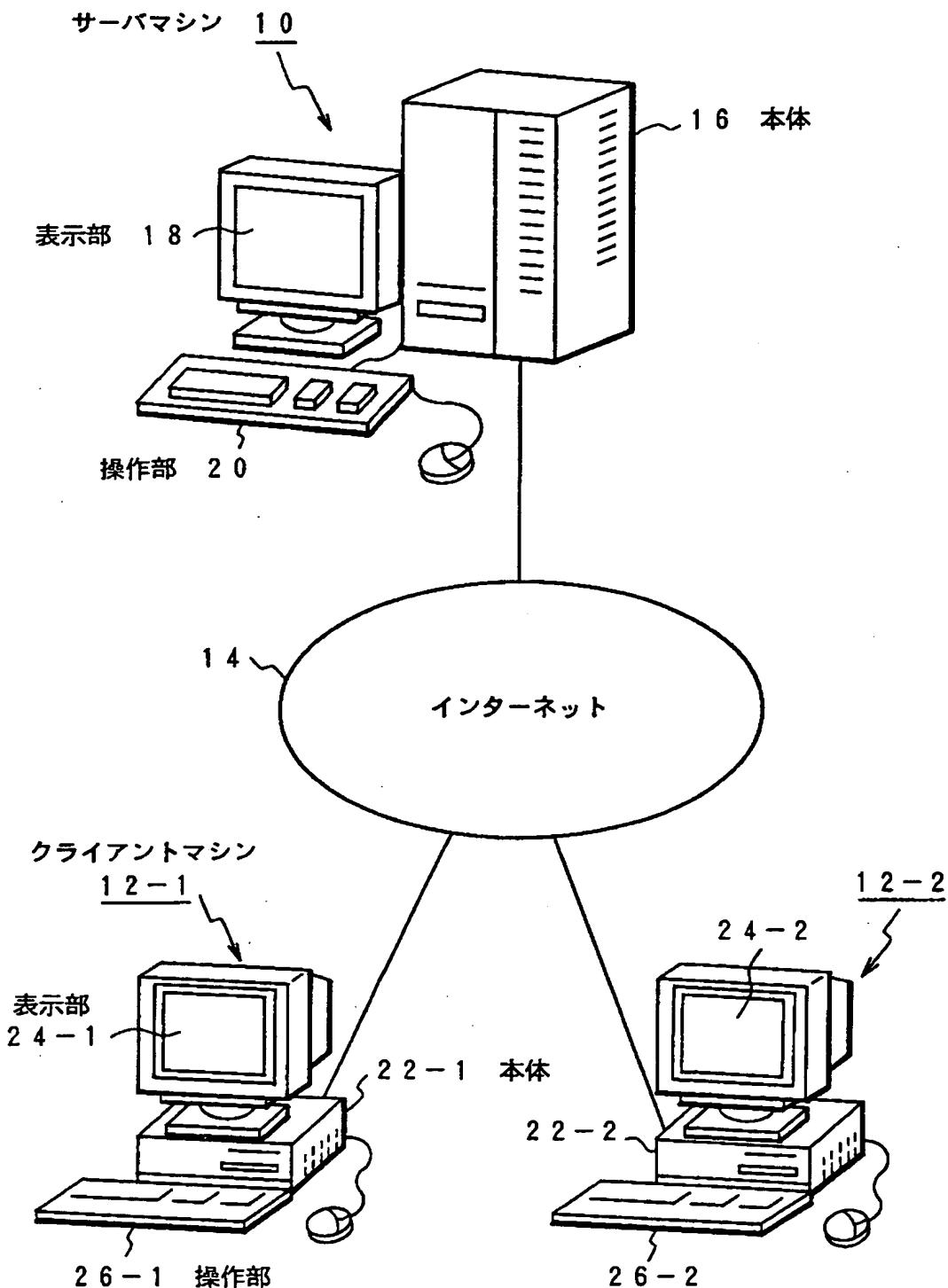
【図1】

本発明の原理説明図



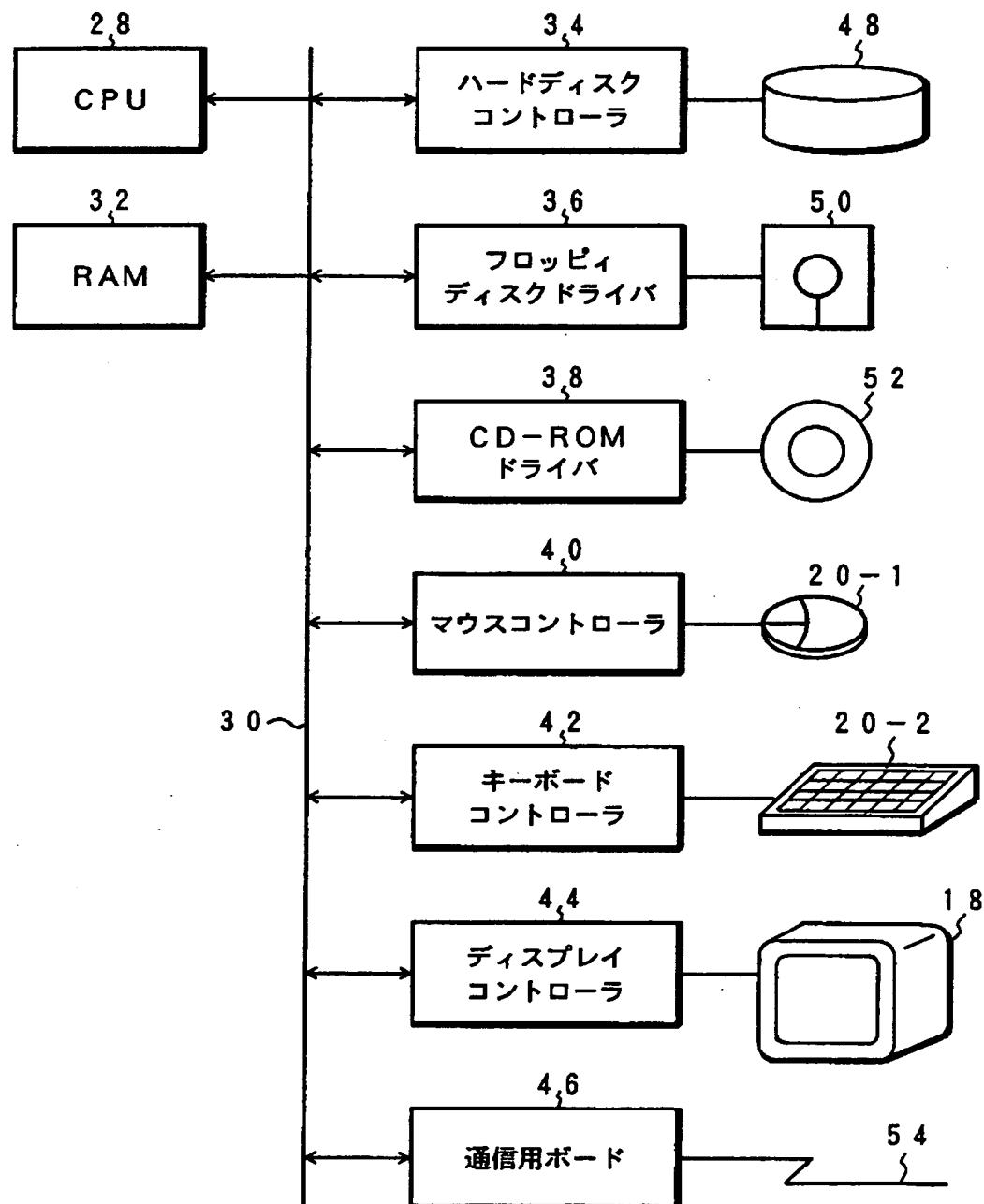
【図2】

## 本発明によるネットワークシステムの説明図

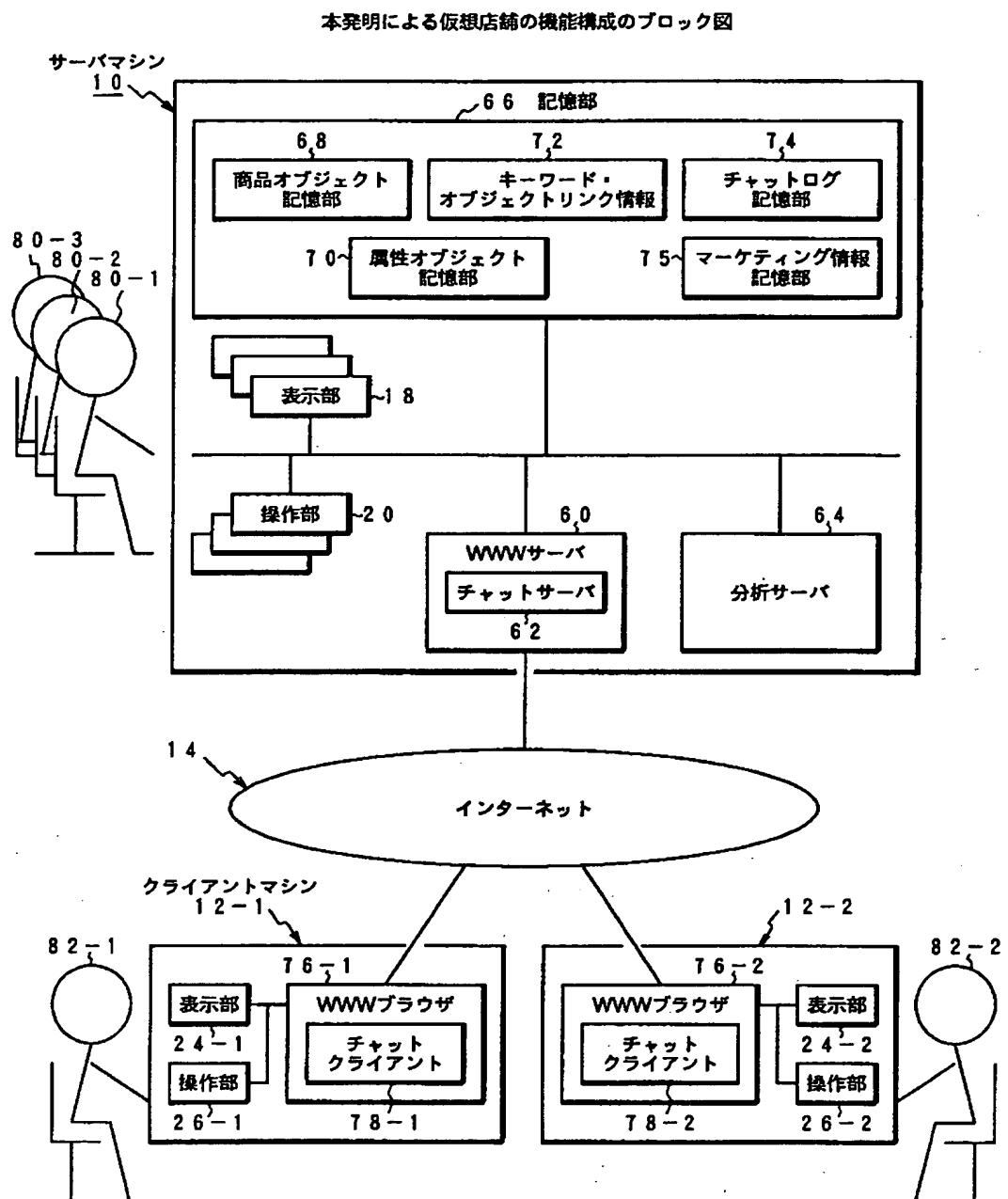


【図3】

図2のサーバマシンのハードウェア構成図

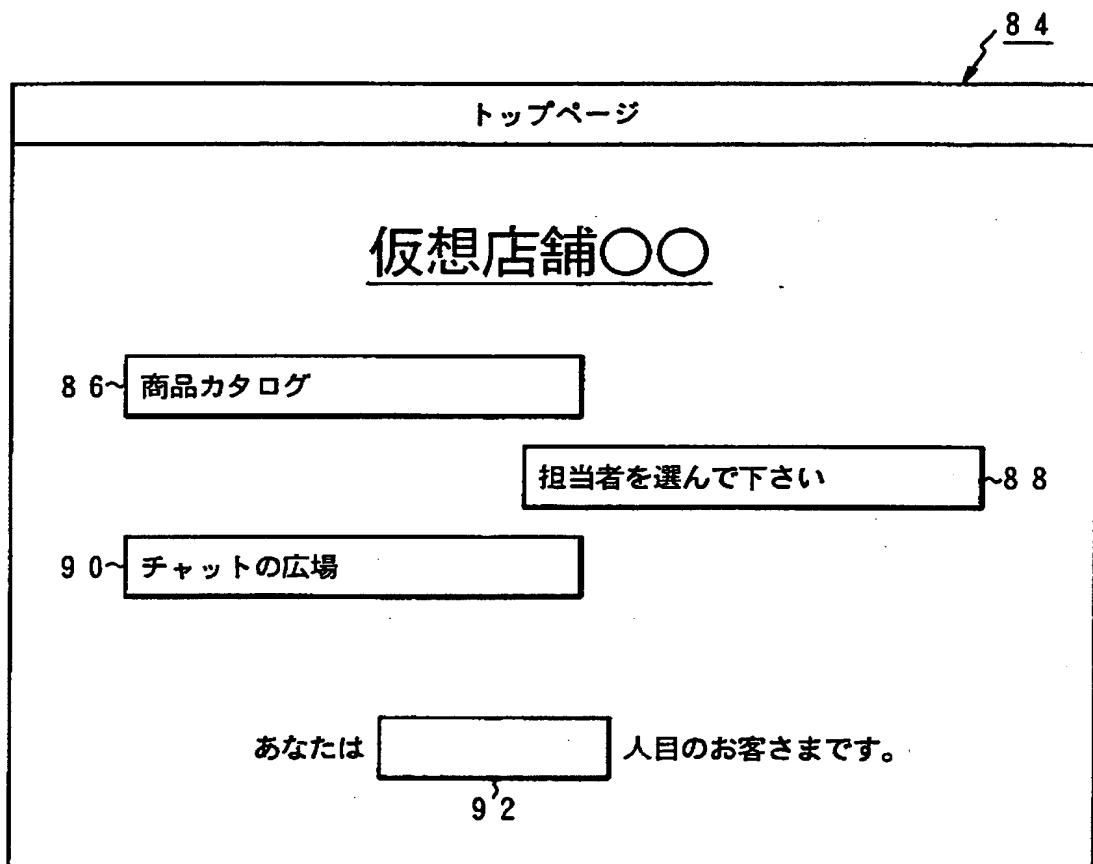


【図4】



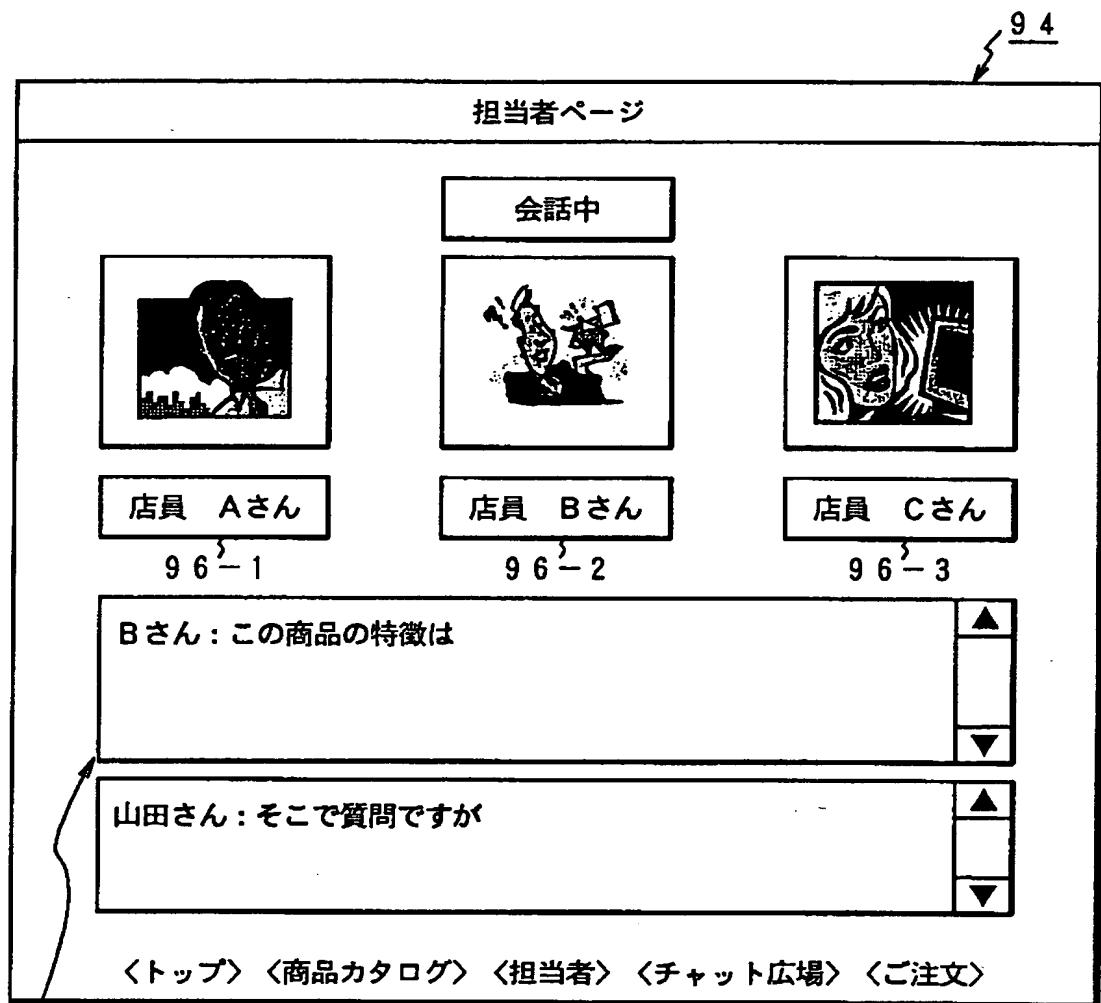
【図5】

本発明による仮想店舗トップページの説明図



【図6】

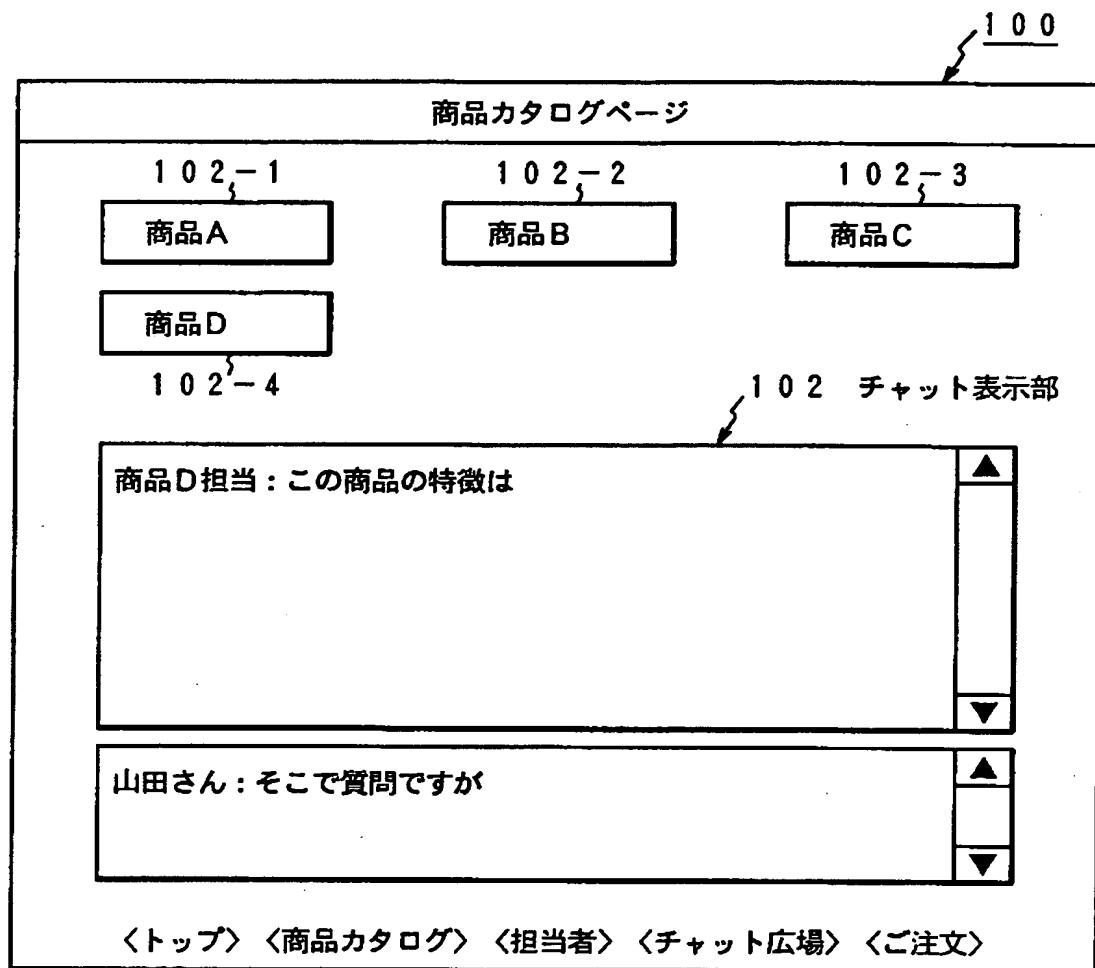
## 本発明による担当者トップページの説明図



98 チャット表示部

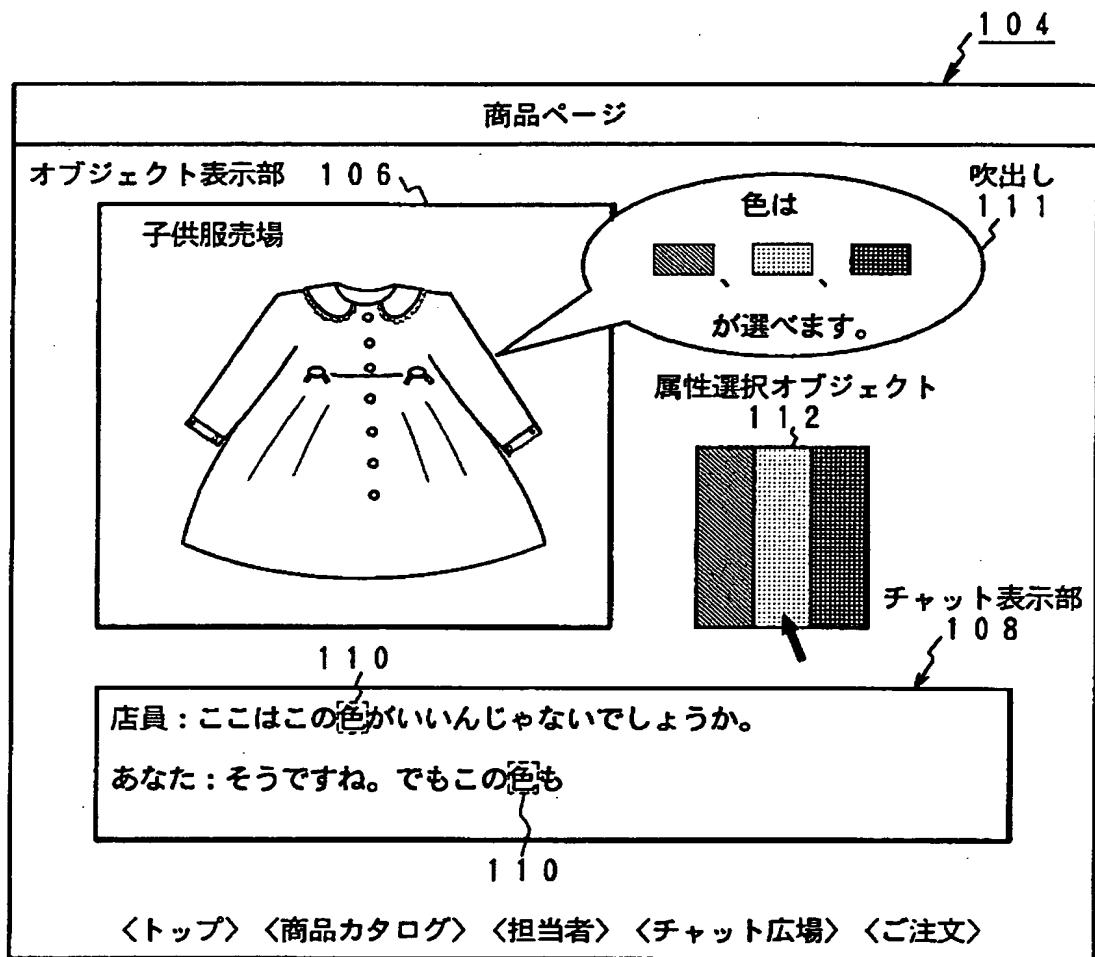
【図7】

本発明による商品カタログページの説明図



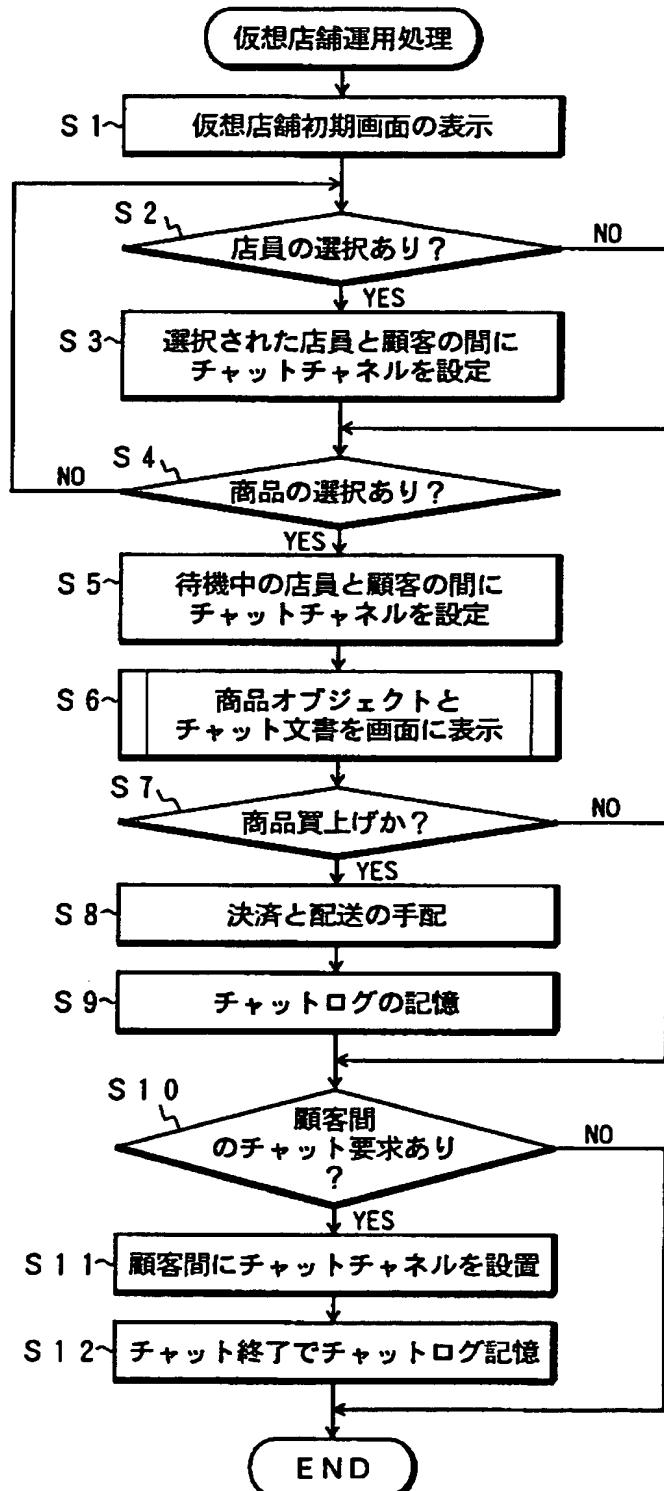
【図8】

## 本発明のオブジェクト指向チャットによる商品ページの説明図



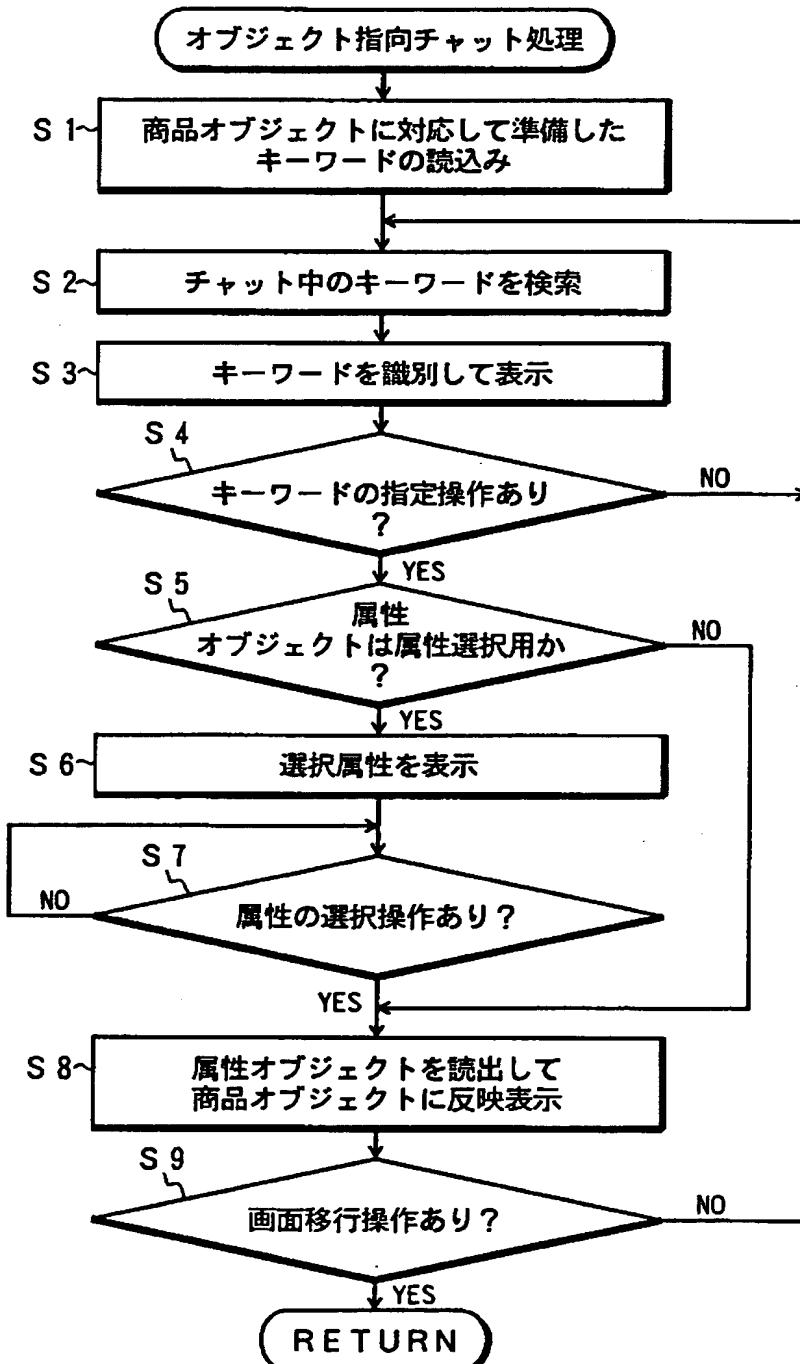
【図9】

## 本発明による仮想店舗運用処理のフローチャート



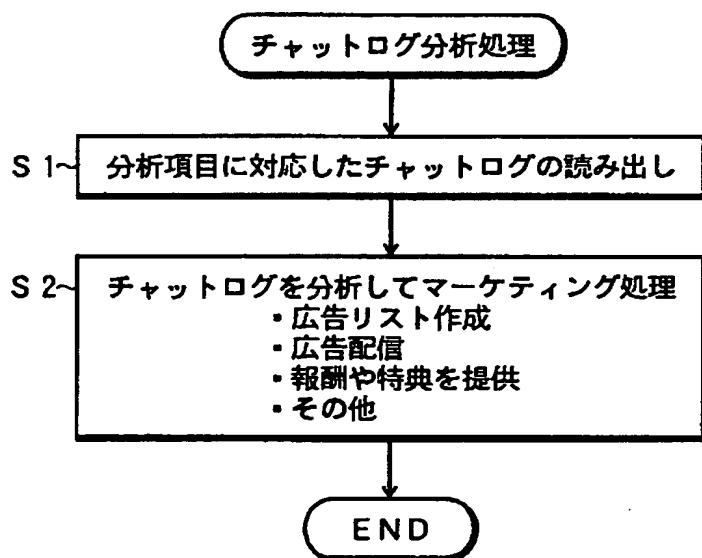
【図10】

図9におけるオブジェクト指向チャット処理のフローチャート



【図11】

本発明によるチャットログ分析処理のフローチャート



【図12】

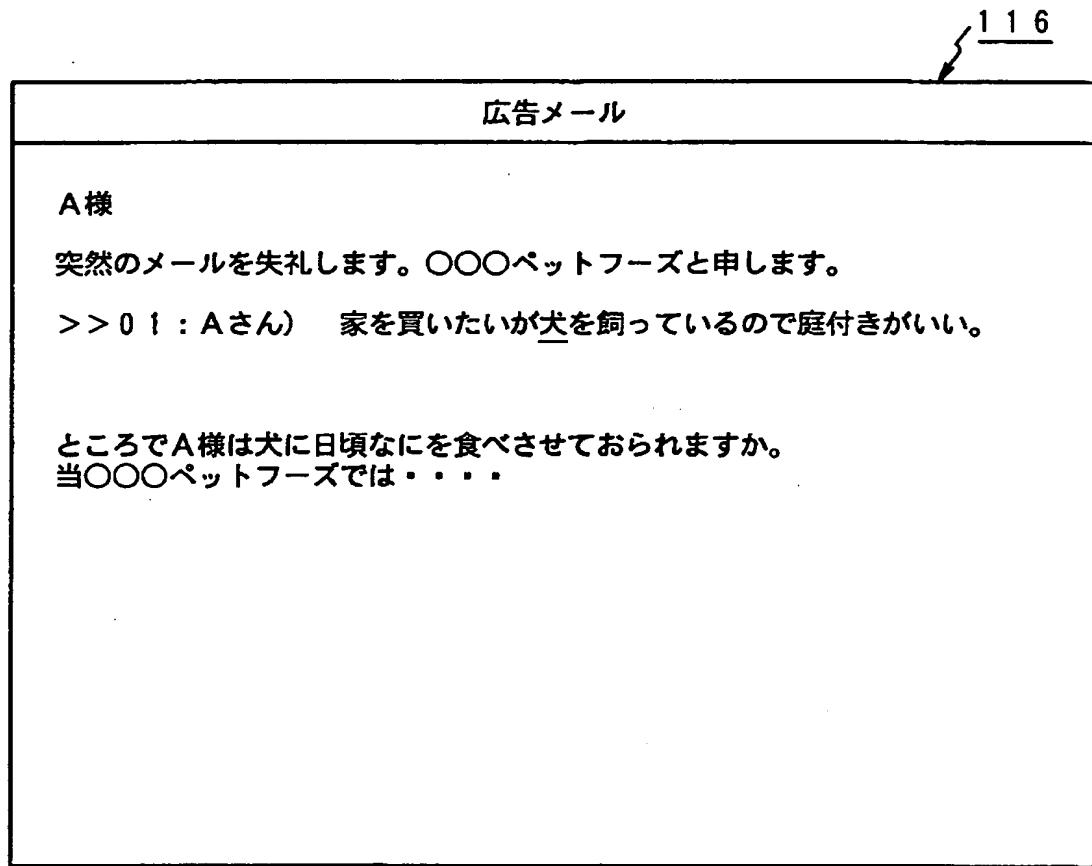
本発明によるチャットログの検索リストの説明図

114

検索リスト	
01 : Aさん)	家を買いたいが <u>犬</u> を飼っているので庭付きがいい。
02 : Bさん)	近所の <u>犬</u> がうるさいので耳栓がほしい。
03 : Cさん)	かみさんと仲直りしたいのだがいいプレゼントはないかな。 夫婦喧嘩は <u>犬</u> も食わないというからね。

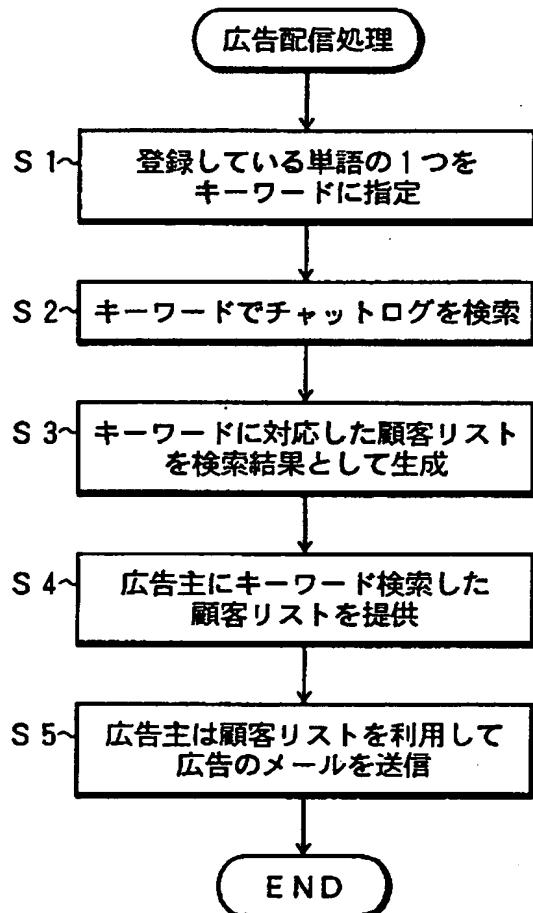
【図13】

図12の検索リストに基づいて配信される広告メールの説明図



【図14】

## 本発明による広告配信処理のフローチャート



【図15】

顧客チャットログの説明図

118

顧客チャットログ	
01 : 顧客A)	どんなCDプレーヤがいいかな。
02 : 顧客B)	このCDプレーヤはほんとに音飛びがすくないよ。
03 : 顧客C)	これは電池が切れるのがすこし早いみたい。

【図16】

## 仮想店舗で使用する注文書の説明図

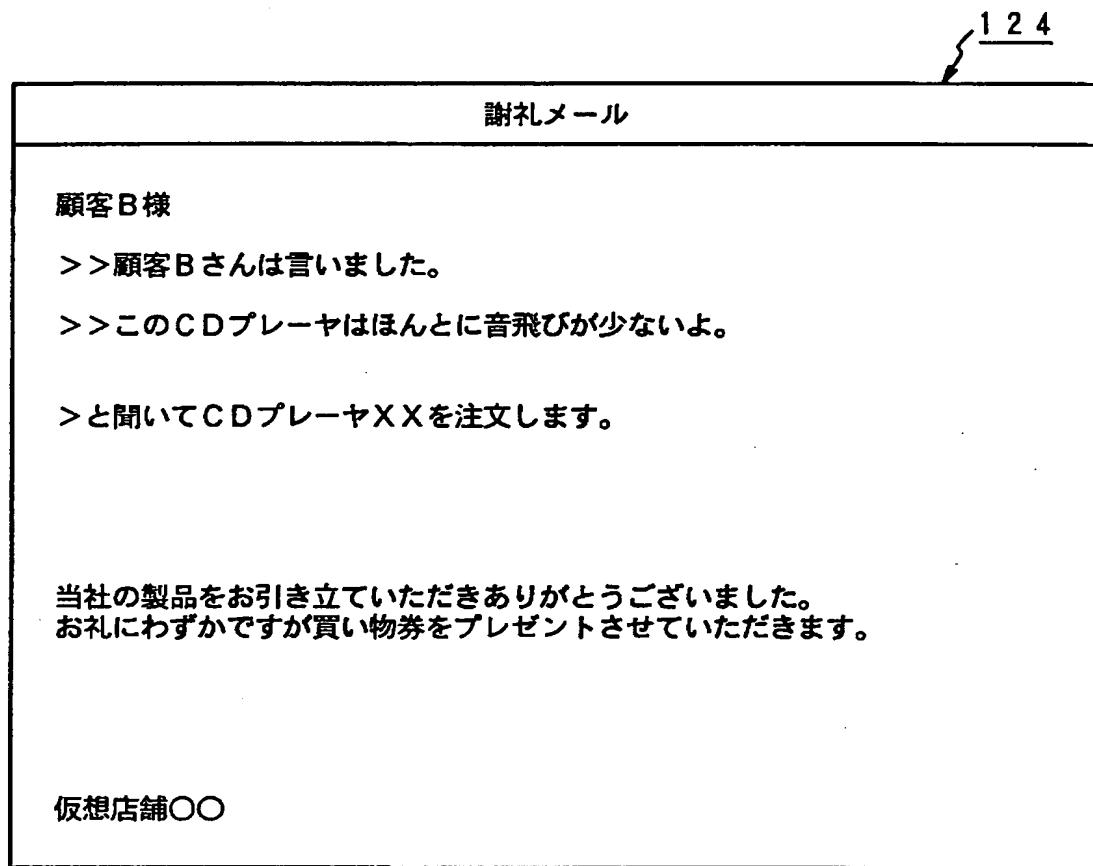
120

注文書			
お名前	A	住所	
e-mailアドレス	aaa@bbb.co.jp		
お支払い方法			
カードの種類	<input type="radio"/> αα	<input type="radio"/> ββ	<input type="radio"/> rr
カード番号	[ ]	有効期限	[ ]
ご注文商品	CDプレーヤXX／1／19, 800／ [ ] [ ]		
送料	1, 000 円		
合計	20, 800 円		
購入の動機	>顧客Bさんは言いました。 >このCDプレーヤはほんとに音飛びがすくないよ。 と聞いてCDプレーヤXXを注文します。		
<input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid black; margin-right: 10px;" type="button" value="送信"/> <input style="width: 150px; height: 30px; border: 1px solid black;" type="button" value="やりなおし"/>			

122

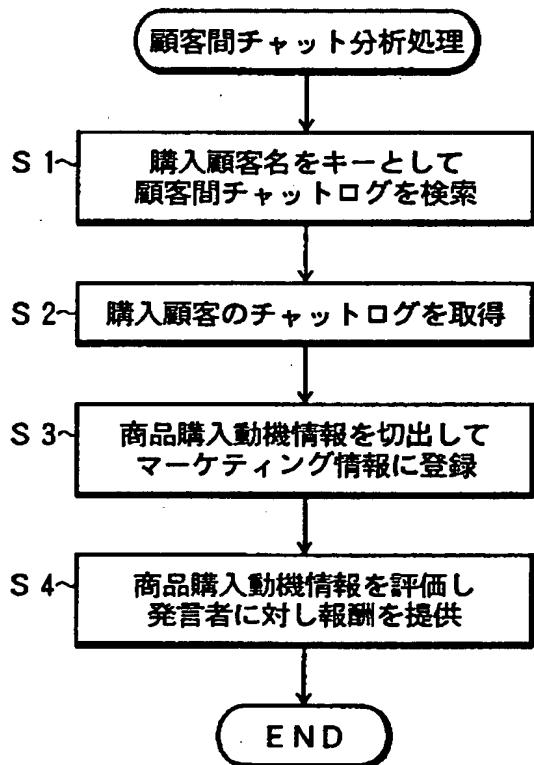
【図17】

顧客に対する謝礼メールの説明図



【図18】

## 本発明による顧客間チャット分析処理のフローチャート



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 チャットチャネルを設けたネットワーク上の仮想店舗において、対象商品とチャットの間に連携を持たせて意思の疎通を高め、またチャットログを記録してマーケティングに活用する。

【解決手段】 顧客の要求に対応して仮想店舗を表示させ、仮想店舗での顧客による商品オブジェクト108の選択に対応して店員とユーザとの間にチャットチャネルを設置して交されたチャットの文字情報を表示させ、チャット中のキーワード110に基づいて対応する商品の色、形状等の属性オブジェクトを選択して商品オブジェクト106に反映させる。

【選択図】 図1

出願人履歴情報

識別番号 [000005223]

1. 変更年月日 1996年 3月26日

[変更理由] 住所変更

住 所 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号  
氏 名 富士通株式会社